

Strokovni članek
UDK 347.518:347.764:347.948

Odprava avtomobilske škode v zavarovalni praksi

VEKOSLAV KAMNIKAR,
sodni izvedenec za raziskave
prometnih nezgod, prometa
in motornih vozil

1. Uvod

V prispevku je predstavljen potek procesa reševanja škodnega primera za osebna vozila, ki je v splošni praksi pri zavarovalnicah na slovenskem trgu.

Reševanje škodnega primera za osebno vozilo je odvisno od vrste sklenjenega zavarovanja. Vsa osebna vozila, ki so v uporabi v cestnem prometu, morajo biti registrirana in zavarovana za zavarovanjem avtomobilske odgovornosti, ki krije škodo, povzročeno tretjim osebam:

- zaradi smrti, telesne poškodbe, prizadetega zdravja;
- uničenja in poškodovanja stvari.

Poleg zavarovanja avtomobilske odgovornosti zavarovalnice ponujajo še druga zavarovanja, za katera se lahko zavarovanci prosto odločajo (niso zakonsko obvezna):

- zavarovanje avtomobilskega kaska, ki krije škodo na vozilu zaradi poškodovanja ali uničenja vozila kot posledice presenetljivih, kratkotrajnih in od voznikove volje neodvisnih dogodkov;
- zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb, ki jih voznik utрпи kot povzročitelj prometne nesreče (AO+);
- zavarovanje pomoči na cesti, ki krije škodo med potovanjem, in sicer za primere prometne nesreče, mehanske okvare vozila, vandalizma ali tatvine vozila.

Reševanje škodnih primerov pri zavarovalnici ima vpliv na zadovoljstvo oškodovancev in zavarovancev. Zadovoljstvo strank je lahko doseženo s hitro odzivnostjo, strokovnostjo in pravično odškodnino.

Cenilec pred ogledom pregleda dokumentacijo škodnega spisa, preveri obstoj zavarovanja in identifikacijo vozila. Glede na zatrjevani način poteka prometne nesreče preveri, kakšne so poškodbe na vozilu, ali se ujemajo po obliki, višini in intenziteti ter povezanost konkretnega vozila z drugimi škodnimi zahtevki (vezni spisi). Ob ogledu fotografira poškodovane dele, izdela zapisnik s popisom poškodovanih delov in sprejme odločitev glede temelja, to je o odvisnosti zavarovalnega jamstva in dokumentacije o poteku škodnega dogodka.

Pri odškodninskem zahtevku iz naslova avtomobilске odgovornosti pozove zavarovanca, da izpolni obrazec za prijavo škodnega dogodka iz zavarovanja avtomobilске odgovornosti in pregleda zapisnik o poteku nesreče, če je prometno nesrečo obravnavala policija. O podanem temelju se dokončno odloči, ko pregleda celotno dokumentacijo škodnega spisa.

Pri reševanju škodnega primera lahko za domnevnega oškodovanca nastopi prva težava pri določanju temelja odgovornosti. Temelj navadno ni podan, če:

- zavarovanec v obrazcu za prijavo škodnega dogodka iz zavarovanja avtomobilске odgovornosti poda izjavo, da se ne čuti odgovornega za nastalo prometno nesrečo; v tem primeru se ugotavlja morebitna soodgovornost;
- potek prometne nesreče s strani oškodovanca ni identičen opisu poteka nesreče s strani policije;
- je ugotovljeno, da je oškodovanec vozil brez voznškega dovoljenja, da je vozil pod vplivom alkohola oziroma mamil, da vozilo ni bilo tehnično brezhibno itd.

V tem primeru odgovorna zavarovalnica pisno obvesti oškodovanca o zavrnitvi nadaljnega reševanja škodnega primera. Dokazno breme je torej na strani oškodovanca, ki mora dokazati, da se je prometna nesreča pripetila na način, kot ga je navedel v svojem odškodninskem zahtevku, oziroma da alkoholiziranost ali uživanje mamil ni v vzročni zvezi z nastankom škode. Oškodovanec to lahko dokazuje s pričami ali z izvedencem za raziskave prometnih nesreč in avtomobilске stroke oziroma po pravni poti.

Med opravljanjem ogleda cenilec ugotavlja, ali gre za delno ali za popolno škodo. Zavarovalnica mora oškodovancu omogočiti vzpostavitev prvotnega stanja na vozilu. To pomeni, da mu mora zagotoviti, da lahko na podlagi izplačane odškodnine in tržne vrednosti rešenih delov poškodovanega vozila kupi in uporablja enakovredno vozilo.

Poškodovano vozilo je praviloma delno poškodovano, če škoda ne presega 55 odstotkov, pri nekaterih zavarovalnicah pa 70 odstotkov vrednosti poškodovanega vozila glede na stanje pred nesrečo. Poleg tega mora biti poškodovano vozilo primerno ali sposobno za povrnitev v prejšnje stanje. Poškodovano vozilo je praviloma uničeno, če stroški povrnitve v prejšnje stanje, povečani za vrednost rešenih delov, bistveno presegajo vrednost poškodovanega vozila pred nastankom nesreče (ekonomska totalka). Poškodovano vozilo je praviloma uničeno tudi, če ga ni mogoče obnoviti in nima lastne sposobnosti obnavljanja (tehnična totalka). Pri tem se upošteva življenjska doba poškodovanega vozila oziroma njen preostanek.

Dejansko ni predpisa, ki bi v postopku vrednotenja škode podrobno opredelil tržno vrednost ostankov vozila pri totalnih škodah. Tržna vrednost ostankov vozila je odvisna od:

- stopnje poškodovanosti,
- vrednosti nepoškodovanega vozila na dan nezgode,
- znamke vozila,
- možnosti popravila,
- možnosti uporabe delov,
- založenosti trga s takšnimi deli (povpraševanje in ponudba).

V primeru delne škode cenilec po opravljenem ogledu, izpolnitvi škodnega zapisnika in zbranih podpisih predlaga popravilo na pogodbenem servisu (po pogojih kasko zavarovanja je popravilo na pogodbenih servisih obvezno). Zavarovalnica ima za večino znamk osebnih avtomobilov pogodbe tako s pooblaščenimi kot nepooblaščenimi servisi. V zameno za posredovanje vozil v popravilo pogodbeni servis prizna zavarovalnici nižje vrednosti dela in določeno stopnjo rabata na material. Po končanem popravilu pogodbeni servis od oškodovanca ne zahteva plačila, temveč pooblastilo oškodovanca, da zavarovalnica nakaže odškodnino na njihov račun. V primeru kasko škode zavarovalnica zniža znesek odškodnine za odbitno franšizo (če je dogovorjena) in obvesti pogodbeni servis. Znesek odbitne franšize mora na pogodbenem servisu plačati oškodovanec pred prevzemom vozila. Če se oškodovanec odloči, da bo vozilo popravil na servisu, ki nima sklenjene pogodbe z zavarovalnico, zavarovalnica prizna tolikšne stroške dela in materiala, kot je za določen tip vozila dogovorjeno s pogodbenim servisom.

Cenilec pri škodah iz zavarovanja avtomobilske odgovornosti predlaga popravilo na pogodbenem servisu, vendar oškodovanec sam odloči, kateremu servisu bo zaupal popravilo vozila. V tem primeru oškodovanec popravilo plača sam in račun predloži zavarovalnici, ki po podpisu poravnalne izjave (sporazuma) izplača odškodnino na oškodovančev račun.

Delna škoda se izjemoma lahko obračuna tudi sporazumno, to je po cenitvi, in se tako pri obračunu škode upoštevajo interni normativi in ceniki zavarovalnice. V tem primeru je povprečna cena dela približno za tretjino nižja od povprečne cene dela za določen tip vozila pri pogodbenem servisu. Izplačilo škode po cenitvi na varnostnih elementih, krmilnikih varnostnih elementov, steklih, svetlobnih telesih in vzvratnih ogledalih zavarovalnica poravnale na podlagi izkazanih računov. Poleg navedenega zavarovalnica pri plačilu odškodnine po cenitvi ne obračuna DDV (razen za dele, ki so izkazani z računom), ker so tovrstna popravila navadno opravljena v lastni režiji z rabljenimi deli, za katere je bil DDV že plačan.

Zavarovalnica ima v primeru delnih škod pred izplačilom odškodnine pravico do ogleda popravljenega vozila in do vračila zamenjanih delov. Od stroškov za nakup novih gum, izpušnega sistema, akumulatorja, ležajev, amortizerjev in drugih obrabljivih delov odšteje znesek, za katerega je vrednost zamenjanih delov zmanjšana zaradi obrabe.

V primeru totalne škode cenilec po opravljenem ogledu, izpolnitvi škodnega zapisnika in zbranih podpisih:

- obračuna tržno vrednost ostankov vozila, ki ostanejo v zavarovančevi lasti, in jo odšteje od vrednosti nepoškodovanega vozila na dan škodnega dogodka. Zavarovalnica in oškodovanec se lahko dogovorita, da zavarovalnica organizira prodajo ostankov vozila, in sicer na oškodovančeve stroške. Tudi v tem primeru se dobljena kupnina in stroški zavarovalnice s prodajo odštejejo od vrednosti nepoškodovanega vozila na dan škodnega dogodka. Razlika pomeni odškodnino;
- v primeru tatvine vozila, ko je vozilo najdeno, je zavarovanec:
 - pred izplačilom odškodnine dolžan vozilo prevzeti. Če je vozilo poškodovano ali uničeno, se škoda obračuna po navedenih kriterijih;
 - če se vozilo najde po izplačilu odškodnine, je zavarovanec dolžan sodelovati. Vozilo lahko prevzame in obdrži, če vrne izplačano odškodnino; če vozila ne želi obdržati, pa mora sodelovati pri prenosu lastništva na novega lastnika, ki ga izbere zavarovalnica.

2.4. Izračun vrednosti nepoškodovanega vozila

Izračun vrednosti nepoškodovanega vozila se vedno izdelata na dan škodnega dogodka in je potreben pri razmejevanju med delno in totalno škodo. Podlage za pravilen izračun vrednosti nepoškodovanega vozila na dan škodnega dogodka so:

- datum prve registracije vozila;
- dodatno vgrajena oprema (pri kasko škodah je vpisana na polici);
- število prevoženih kilometrov;
- stanje vozila, vzdrževanost, število lastnikov, tržni motiv ...

Pri zavarovalnicah na slovenskem trgu je v splošni veljavi vrednotenje vozil po metodologiji *Eurotax*. Večinoma so kalkulacije ustrezne in primerljive z razmerami na slovenskem trgu rabljenih vozil. V nekaterih primerih vrednotenje vozil po tej metodologiji ni popolnoma ustrezno, zato je potrebna višja strokovna raven uporabnika – cenilca, da zajame celoten obseg podatkov, ki jih je pridobil z dokumentacijo in ogledom vozila, in jih tudi upošteva ob izvajanju vrednotenja. Pomanjkljivosti vrednotenja po metodologiji *Eurotax* so oziroma so do nedavnega bile:

- ni mogoče vrednotiti vozil, mlajših od šest mesecev;
- ni mogoče spreminjati nabavne vrednosti osnovnega modela vozila:
 - če je znana trenutna prodajna cena vozila – razni popusti trgovcev;
 - če je vozilo dlje časa na zalogi (znana sta datum izdelave vozila in datum prve registracije, med njima pa je lahko tudi dve leti razlike);
- če ima vozilo manj prevoženih kilometrov, kot jih predvideva metodologija, ni avtomatskega izračuna, kar je mogoče v primeru, ko ima vozilo več prevoženih kilometrov;

- korektura števila kilometrov je za določena vozila enaka, čeprav imajo enak motor, vozila pa so različnih kategorij. Na primer Mercedes Benz tipa S500 ima enako kvoto prevoženih kilometrov na leto kot Mercedes Benz tipa SL500. Prvi je luksuzna limuzina za poslovne in protokolarne namene, kar pomeni razmeroma pogosto uporabo in s tem tudi večje število prevoženih kilometrov. Drugi pa je športni dvosed in se uporablja predvsem ljubiteljsko, kar pomeni, da je drugi avto v lastništvu – torej se z njim prevozi bistveno manj kilometrov kot s S500;
- če primerjamo izračun vrednosti pet let starega osnovnega modela vozila z enakim modelom, vendar s popolno dodatno opremo (cena vozila z dodatno opremo je bila ob nakupu višja za približno 15.000 EUR) in enakim številom prevoženih kilometrov, je razlika med voziloma samo 1.000 EUR;
- rezultate vrednotenja vozil je treba primerjati z oglaševanimi cenami enakih modelov vozil na slovenskem trgu (avto.net), za vozila, ki so na slovenskem trgu redka, pa je treba preveriti oglase na evropskem trgu (mobile.de, autoscout24h.de ...).

Če cenilec upošteva navedene pomanjkljivosti programa, uporabi korekcijske faktorje in preveri cene, ki jih ekvivalentna vozila dosegajo na trgu, potem je izračun vrednosti nepoškodovanega vozila na dan škodnega dogodka ustrezen oziroma pravilen. Kontrolo izračuna vrednosti nepoškodovanega vozila na dan škodnega dogodka lahko izvedemo po amortizacijski metodi z upoštevanjem korekcijskih faktorjev za število prevoženih kilometrov in stanje vozila.

3. Prevare

3.1. Prevare s strani zavarovalnice

Vse zavarovalnice imajo vnaprej pripravljene splošne pogoje za sklenitev določenega tipa zavarovanja, vendar se ti med njimi malenkostno razlikujejo. Na splošno je znano, da večina zavarovancev pogojev (ne pred sklenitvijo zavarovanja ne po njej) ne prebere dosledno. Cilj zavarovalnic je zadovoljstvo zavarovancev oziroma oškodovancev, ker se njihovo vozilo ali vrednost vozila povrne v takšno stanje ali vrednost, kot jo je imelo neposredno pred škodnim dogodkom.

Dejansko ne moremo govoriti o zavarovalniških prevarah, čeprav so zoper zavarovalnice sproženi pravdni postopki zaradi prenizko odmerjene odškodnine, zaradi določenega prispevka pri nastanku škodnega dogodka ali zaradi zavrnitve odškodnine po temelju. Zavarovalnice so finančnopravne organizacije, ki so glede na uspešnost gotovo bolj finančno usmerjene.

Razlog za prenizko odmerjene odškodnine lahko iščemo v neupoštevanju vseh značilnosti vozila pred nezgodo in posledično neustreznem izračunu vrednosti nepoškodovanega vozila na

dan škodnega dogodka oziroma neustrezni določitvi vrednosti ostankov vozila. Vprašljivo je tudi določanje deleža oškodovančevega prispevka pri nastanku škodnega dogodka. Če je namreč oškodovanec, ki je vozil po prednosti cesti, presegel hitrost za približno 10 km/h (omejitev 50 km/h), vozilo ni bistveno bolj poškodovano, kot če bi vozil z omejitveno hitrostjo. Pri zavrnitvi odškodninskih zahtevkov, na primer zaradi alkoholiziranosti, mora oškodovanec dokazati, da bi do prometne nesreče prišlo tudi, če bi vozil popolnoma trezen.

3.2. Preware s strani zavarovancev oziroma oškodovancev

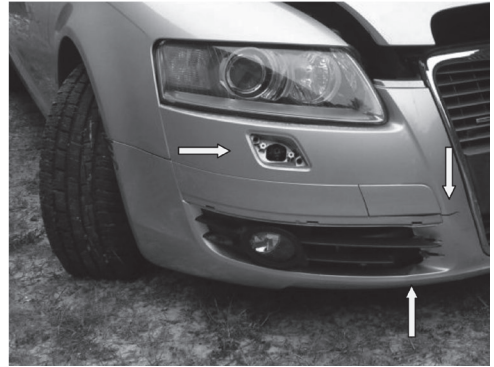
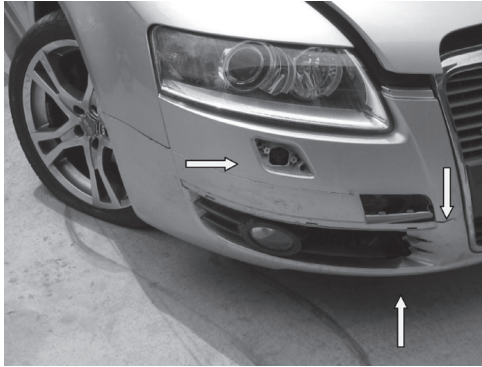
Poškodbe se morajo po obliki, intenziteti, globini in višini ujemati z opisanim potekom prometne nesreče. Če cenilec ob ogledu ugotovi neskladje poškodb na vozilu, si mora ogledati tudi drugo udeleženo vozilo, da lahko poda temelj za izplačilo odškodnine.

Posamezniki pri motornih vozilih z različnimi prevarami poskušajo dobiti odškodnino, na primer:

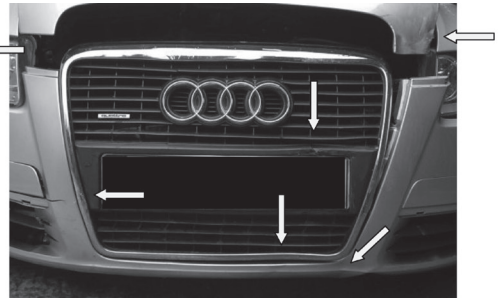
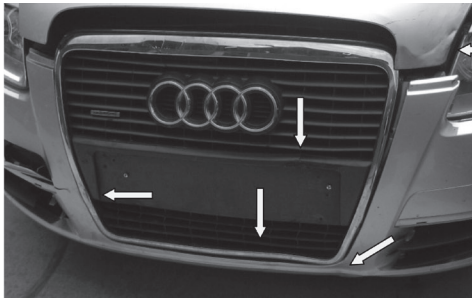
- montaža poškodovanih delov na vozila, ki niso bila poškodovana oziroma so bila poškodovana v manjšem obsegu;
- prijava škodnega dogodka z vozilom, ki je že bilo poškodovano, škoda pa je bila plačana pri drugi zavarovalnici.



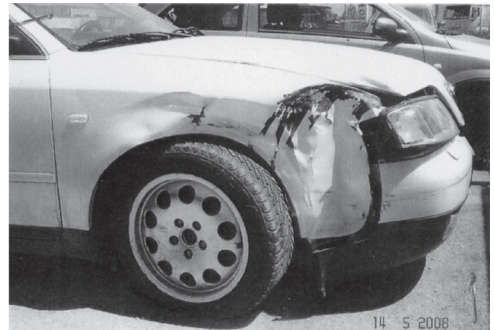
Na slikah je isto vozilo, za katero sta bila v petih mesecih podana dva odškodninska zahtevka. Med domnevnima škodama je bilo vozilo zavarovano pri drugi zavarovalnici.



Na slikah so vidne identične poškodbe na prednjem delu vozila, čeprav je domnevni oškodovanec zatrjeval, da je bilo vozilo po nesreči v januarju popravljeno (sliki zgoraj in spodaj).



- prikazovanje trka vozil, čeprav ta dejansko niso bila v medsebojnem kontaktu (sliki spodaj);



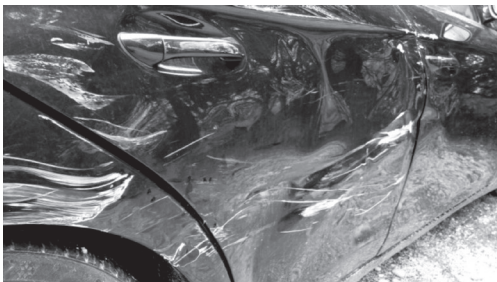
Poškodbe na vozilu ne nakazujejo trka v drugo vozilo, temveč v neko vertikalno oviro.



Drugo udeleženo vozilo, ki naj bi povzročilo vertikalno deformacijo na vozilu Audi (sliki zgoraj).



- prijava kraje delov vozila, čeprav naj bi bilo vozilo ob zapustitvi zaklenjeno (spodnji sliki);
- spreminjanje kraja nezgode na drugo lokacijo in prikaz trka v drugo oviro (poškodbe na vozilu niso značilne za trk v drugo vozilo, temveč v neko trdno oviro (spodnja slika levo);



- namerne poškodbe vozil (poškodbe niso značilne za trk z drugim vozilom, temveč nakazujejo neko objestno dejanje – spodnja slika desno).

Za analizo in ugotavljanje prevar je potrebno:

- poznavanje avtomobilske tehnike;
- angažiranje zunanjih strokovnjakov za posamezna področja tehnike;
- angažiranje servisnih strokovnjakov za posamezno znamko vozil;
- pridobiti določene podatke od proizvajalcev vozil;
- uporabiti metode testiranja z diagnostičnimi aparati;
- primerjati obliko poškodb med vozili in ovirami po obliki, globini, višini in intenziteti;
- primerjati sledove barv udeleženih vozil;
- glede na razpoložljivost podatkov ugotavljati poškodovanost posameznega vozila v predhodnih nezgodah in primerjati poškodbe med različnimi škodnimi dogodki;
- z ogledom kraja prometne nesreče ugotoviti njegovo istovetnost glede na čas nezgode, prometne in okoljske značilnosti, preglednost ter konfiguracijo vozišča oziroma križišča, kar je podlaga za rekonstrukcijo poteka in dinamike vožnje posameznega udeleženca pred, med in po trčenju.

Pogost pojav pri prevarah s strani zavarovancev oziroma oškodovancev je vgradnja že sproženih varnostnih blazin, lahko iz istega vozila, ki je bilo prej udeleženo v drugi prometni nesreči, lahko pa varnostna blazina pripada drugemu, ekvivalentnemu vozilu. Da bi ugotovili, ali gre v konkretnem primeru za prevaro, je treba:

- ugotoviti morebitno poškodovanost v predhodnih škodnih dogodkih in primerjati fotografije poškodovanih delov;
- opraviti testiranje pri pooblaščenem servisu – računalniški izpis (kdaj se je pojavila napaka na varnostnih blazinah glede na čas zadnjega preverjanja, možen izpis pojemka in hitrosti ob pojavu aktivacije – proizvajalec);
- pregledati sistem varnostnih pasov;
- pregledati prožilnik za izklop akumulatorja;
- opraviti kemično analizo površin, na katerih so sledi proženja blazin;
- pregledati odtise vijakov na elementih blazin (dvojni, trojni odtisi);
- preveriti serijske številke elementov prek proizvajalca glede na vgradnjo v posamezno število šasije.

4. Sklep

Razvoj na področju motornih vozil predvideva v bližnji prihodnosti vgradnjo tako imenovanih črnih skrinjic, ki bodo zapisovale parametre neposredno pred in med trkom ter po

njem. Iz podatkov bo mogoče natančno rekonstruirati dinamiko vožnje v prometni nesreči udeleženih vozil. Navedeno ne pomeni, da v sporih ne bodo več potrebni izvedenci za raziskavo prometnih nesreč. Nova tehnološka oprema vozil bo izvedencem v pomoč za hitrejšo in natančnejše analiziranje prometnih nesreč, predvsem tistih, katerih ni obravnavala policija. Pri obravnavanju prometne nesreče je namreč bistveno zavarovanje sledov, ki so nedvomno kazalnik poteka nesreče.

Viri

Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilске odgovornosti (Zavarovalnica Maribor, d. d., Zavarovalnica Triglav, d. d., Adriatic Slovenica, d. d.)

Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska (Zavarovalnica Maribor, d. d., Zavarovalnica Triglav, d. d., Adriatic Slovenica, d. d.)

Vrednotenje Eurotax

Raziskave prometnih nezgod in analiza poškodb na vozilih: Vekoslav Kamnikar, SZZ GIZ, maj 2012